

Практические сложности судебной защиты прав потребителей

Научный руководитель – Шерстюк Владимир Михайлович

Никитин Никита Викторович

Аспирант

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Юридический факультет, Кафедра гражданского процесса, Москва, Россия
E-mail: nik280196@yandex.ru

Защита прав потребителей осуществляется в различных формах: взыскание убытков, взыскание пеней и других штрафных санкций, принуждение к исполнению обязательств в натуральной форме и привлечение к административной ответственности. В частности, положения ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» закрепляют право на судебную защиту потребителя в случае нарушения его прав продавцом, производителем или исполнителем.¹ Важнейшей проблемой представляется игнорирование возможности удовлетворения требований потребителя в досудебном порядке. В настоящее время, можно обнаружить минимальную долю случаев, в которых требования потребителя удовлетворяются без участия судебных органов. Разумеется, речь идёт о случаях приобретения товаров или оказания услуг на значительные суммы (как правило, более 10 МРОТ). Проблемой это является потому, что потребители вынуждены терять не только время, но и средства на осуществление судебного процесса. В случае нарушения установленных законодательством прав потребителей, которые не были добровольно восстановлены продавцом (исполнителем, производителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика штраф, независимо от того, было ли сделано такое требование. При принятии решения о взыскании штрафа, суд в резолютивной части решения указывает, что 50% суммы данного штрафа будет перечислено в пользу общественного объединения потребителей (их объединения, союза), если оно подало иск в суд.² Ещё одной сложностью при ведении судебного производства по защите прав потребителей, можно назвать вынесение решения суда, как правило, исключительно основываясь на заключении судебной экспертизы. Однако следует учитывать норму ч. 2 ст. 67 ГПК РФ о том, что никакие доказательства не имеют заранее установленной силы. Исходя из этого, а также того, что выводы экспертизы формируются сотрудниками экспертных учреждений, нельзя исключать наличие ошибок как технического, так и практического характера. Под существенными недостатками выполненных работ (оказанных услуг) и другими отклонениями от условий договора, дающими потребителю право отказаться от исполнения договора и требовать полного возмещения убытков, следует понимать непоправимые недостатки или недостатки, которые не могут быть устранены. Они также могут устраняться с несоизмеримой тратой времени, появляются иные недостатки или устраненные недостатки повторно появляются после того, как были устранены. В такой ситуации убытки подлежат возмещению производителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме, если они возникли в результате исполнения договора и нарушают права потребителя.³ В соответствии с определением ст. 151 ГК РФ, моральный вред - это физические или моральные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права. Для возникновения права на компенсацию морального вреда необходимо одновременное наличие следующих условий: физические или душевные страдания; противоправные действия (бездействие) причинителя вреда; нарушение неимущественных прав гражданина или посягательство на другие нематериальные блага, принадлежащие гражданину; причинная связь между

противоправным действием (бездействием) и моральным вредом, а также вина причинителя вреда.⁴ Обязанность доказать отсутствие вины лежит на причинителе вреда. Он также может быть освобожден от ответственности, если докажет, что моральный вред был причинен нарушением прав потребителей в результате форс-мажорных обстоятельств. При определении размера возмещения вреда необходимо учитывать требования разумности и справедливости. Размер компенсации морального вреда напрямую зависит от характера и количества моральных или физических страданий, причиненных истцу, степени вины ответчика в каждом конкретном случае, других заслуживающих внимания обстоятельств и не может зависеть от размера удовлетворенных имущественных требований о возмещении материального ущерба, убытков и иных материальных претензий.⁵ Форс-мажор означает чрезвычайные или неизбежные обстоятельства в данных условиях. К ним относятся землетрясения, наводнения, засухи и аналогичные природные явления, а также социальные явления (войны, эпидемии, масштабные забастовки, карантин). В ст. 401 ГК РФ перечислены некоторые обстоятельства, которые нельзя отнести к форс-мажорным обстоятельствам: нарушение обязательств со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке товаров, необходимых для исполнения обязательства, отсутствие необходимых денежных средств.⁶ Следующей проблемой можно назвать невозможность исполнения решения суда как по объективным (отсутствие имущества), так и субъективным обстоятельствам (ненадлежащая работа судебных приставов-исполнителей). Если учитывать то обстоятельство, что целью ведения любого судебного производства является, собственно, исполнение удовлетворенных судом требований потребителя, то подобная ситуация ставит под вопрос, без преувеличения, стабильность и предсказуемость функционирования рынка реализации товаров и услуг. Следует отметить, что на основании ч. 1 ст. 212 ГПК РФ, суд вправе обратиться к немедленному исполнению по делам, связанным с защитой прав потребителей, только по инициативе истца и только в случае особых обстоятельств: при просрочке его исполнения может быть нанесен значительный ущерб истцу или исполнение может оказаться вообще невозможным. Доказательства, подтверждающие наличие обстоятельств, в связи с которыми возникает необходимость принятия решения к немедленному исполнению, должны быть представлены истцом. Вопрос о необходимости немедленного исполнения такого решения должен быть рассмотрен судом одновременно с принятием решения по делу.

Источники и литература

- 1) Агафонов Н. Н., Белов В. Е., Солдатова В. И. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей". – М.: Проспект, 2016
- 2) Агешкина Н. А. Защита интересов школьников и студентов при получении образования. – М.: Омега-Л, 2010
- 3) Гафарова Г. Р. Защита прав потребителей. – М.: Юстицинформ, 2009
- 4) Фогельсон Ю. Б., Ефремов М. Д., Петрищев В. С., Румянцев С. А. Защита прав потребителей финансовых услуг. – М.: Норма, Инфра-М, 2010
- 5) Под редакцией Крашенинникова П. В. Договор розничной купли-продажи. Постатейный комментарий параграфа 2 главы 30 Гражданского кодекса Российской Федерации. – М.: Статут, 2011
- 6) Павленко В. В. Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг. Практическое пособие. – М.: КноРус, 2014